

	MACROPROCESSO: CDO - Controle e Desempenho Operacional	CÓDIGO: EKT-OT-CDO-004	
	PROCESSO: Monitoramento do Sistema Elétrico	REV.:	Nº PÁG.:
SUBPROCESSO:	DATA DE APROVAÇÃO:		28/01/2026
DESCRIÇÃO:	APROVADOR:		Erik Linguester

Sumário

SUMÁRIO.....	1
1. OBJETIVO.....	3
2. RESPONSABILIDADES	3
2.1. GERÊNCIA DE OPERAÇÃO DA DISTRIBUIÇÃO (GOD).....	3
3. DEFINIÇÕES.....	3
4. DESCRIÇÃO DAS ETAPAS.....	4
4.1. CONTROLE DE ACESSO E ORGANIZAÇÃO DENTRO DA SALA DO CENTRO DE OPERAÇÕES.....	4
4.2. PREMISSAS DA COI – CENTRO DE OPERAÇÃO INTEGRADO.....	5
4.3. FUNÇÕES HIERÁRQUICAS.....	7
4.3.1. OPERADOR DO COI	7
4.3.1.1. FUNÇÕES OPERADOR DO COI.....	7
4.3.1.2. TROCA DE TURNO OPERADORES COI	8
4.3.2. OPERADOR DE RECUPERAÇÃO DE PERDAS	9
4.3.3. FUNÇÕES OPERADOR RECUPERAÇÃO DE PERDAS.....	9
4.3.4. ANALISTA TEMPO REAL - ESCALA 6x3	10
4.3.4.1. FUNÇÕES ANALISTA TEMPO REAL.....	10
4.3.4.2. TROCA DE TURNO ANALISTA TEMPO REAL.....	12
4.3.5. ANALISTA COMERCIAL – 5x2.....	12
4.3.5.1. FUNÇÕES ANALISTA COMERCIAL	12
4.3.6. ENGENHEIRO OPERAÇÃO.....	13
4.3.6.1. FUNÇÕES ENGENHEIRO	13
4.3.7. ENGENHEIRO ESPECIALISTA COI.....	14
4.3.8. GERENTE OPERAÇÃO - COI.....	15
4.4. SISTEMÁTICA DE ATUAÇÃO DO COI – PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS.....	15
4.4.1. DESPACHOS	15
4.4.1.1. DESPACHO AUTOMÁTICO DA DEMANDA PLANEJADA	15
4.4.1.2. DESPACHO AUTOMÁTICO DA DEMANDA NÃO PLANEJADA	15
4.4.1.3. DESPACHO MANUEL DA DEMANDA PLANEJADA.....	16
4.4.1.4. DESPACHO MANUAL DE DEMANDA NÃO PLANEJADA.....	16
4.4.1.5. DESPACHO MANUEL PELA UNIDADE TERRITORIAL DE DISTRIBUIÇÃO (UTD).....	17
4.4.1.6. DESPACHO ATENDIMENTO JÁ EXECUTADO – “ATENDIMENTO PASSADO”	17
4.4.2. INFORMAÇÕES DO SISTEMA DE SUPERVISÃO /TELECOMENDO DE SE/ REDES.....	18
4.4.3. EMERGÊNCIAS INFORMADAS PELAS EQUIPES DE CAMPO.	19
4.4.4. RESPONSABILIDADES E GESTÃO NO ATENDIMENTO DE EVENTOS	20
4.4.5. LIBERAÇÃO OU MANUTENÇÃO DE SE / LT EM REGIME DE EMERGÊNCIA OU APROVEITAMENTO	21
4.4.6. LIBERAÇÃO OU MANUTENÇÃO DE REDES EM REGIME DE EMERGÊNCIA.	22
4.5. BLOQUEIOS PARA LINHA VIVA	22
4.6. EVENTOS ENVOLVENDO DESLIGAMENTO ACIDENTAL DE SUBESTAÇÕES / LINHAS DE TRANSMISSÕES	24
4.7. EVENTOS COM BAIXA DE DSSE	24
4.8. PENDÊNCIAS EM RELAÇÃO AO CADASTRO TÉCNICO	25
4.9. AÇÃOAMENTO DE RECURSOS ADICIONAIS PELO CENTRO DE OPERAÇÕES	25
4.9.1. ESCALA DE TRABALHO	25
4.9.2. ESCALA DE SOBREAVISO	25
4.9.3. TIME-LINE	25

	MACROPROCESSO: CDO - Controle e Desempenho Operacional	CÓDIGO: EKT-OT-CDO-004	
	PROCESSO: Monitoramento do Sistema Elétrico	REV.:	Nº PÁG.:
SUBPROCESSO: Supervisão do Sistema Elétrico		DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026	
DESCRIÇÃO: Sistemática de Atuação e Plano de Crise da Gerência de Operações		APROVADOR: Erik Linguester	

4.9.4. ABRANGÊNCIA E RECURSOS. NECESSÁRIOS	26
4.9.5. AÇÃO(NAMENTO).....	26
4.9.6. AÇÃO(NAMENTO DE SUPERVISORES/GERENTES FORA DO HORÁRIO COMERCIAL	26
4.10. FLUXO DE COMUNICAÇÃO DE EMERGÊNCIA DO ATENDIMENTO AO CLIENTE COM O CENTRO DE OPERAÇÕES INTEGRADAS.....	29
4.11. PLANO DE CRISE – COI	30
5. ELABORAÇÃO.....	35
6. CONTROLE DE REGISTRO.....	36
7. REFERÊNCIAS	36
8. CONTROLE DE ALTERAÇÕES	36
9. DOCUMENTOS RELACIONADOS	37
10. DOCUMENTOS ANTECESSORES	37
11. ANEXOS	38
11.1. ANEXO I – MATRIZ DE AÇÃO(NAMENTO	38
11.2. ANEXO II – FLUXO DE AÇÃO(NAMENTO	40
11.3. ANEXO III – FLUXO DE COMUNICAÇÃO	40

	MACROPROCESSO: CDO - Controle e Desempenho Operacional	CÓDIGO: EKT-OT-CDO-004	
	PROCESSO: Monitoramento do Sistema Elétrico	REV.:	Nº PÁG.:
SUBPROCESSO: Supervisão do Sistema Elétrico	DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026		
DESCRIÇÃO: Sistemática de Atuação e Plano de Crise da Gerência de Operações	APROVADOR: Erik Linguester		

1. OBJETIVO

Esta orientação técnica descreve a sistemática, fluxo, hierarquia, organização e controle de procedimentos dentro do Centro de Operação da Neoenergia ELEKTRO.

Os princípios norteadores do presente documento são:

- Segurança: priorizar a segurança de todos os colaboradores e da população;
- Eficiência: minimizar o impacto das contingências na operação e na prestação do serviço de distribuição de energia;
- Responsabilidade: cumprir com as obrigações legais e regulamentares;
- Transparência: manter uma comunicação clara e aberta com todos os envolvidos;
- Prevenção: antecipar problemas e definir protocolos de atuação para o enfrentamento de situações críticas;
- Adaptabilidade: garantir a capacidade de adaptação frente às mudanças nas condições climáticas e operacionais, ajustando as estratégias conforme as circunstâncias específicas de cada evento.

2. RESPONSABILIDADES

2.1. Gerência de Operação da Distribuição (GOD)

Definir e manter atualizado:

- Funções dos cargos dentro do COI
- Sistemática de Operação
- Plano de Crise
- Layout dos Formulários de Escala de Revezamento, Escala de Sobreaviso e Time-Line conforme EKT-FRO-023 – 024 e 025 respectivamente.
- Matriz de Acionamento
- Fluxo de Acionamento

3. DEFINIÇÕES

• Recursos Adicionais

	MACROPROCESSO: CDO - Controle e Desempenho Operacional	CÓDIGO: EKT-OT-CDO-004	
	PROCESSO: Monitoramento do Sistema Elétrico	REV.:	Nº PÁG.:
SUBPROCESSO: Supervisão do Sistema Elétrico	DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026		
DESCRIÇÃO: Sistemática de Atuação e Plano de Crise da Gerência de Operações	APROVADOR: Erik Linguester		

Equipes adicionais são àquelas que estiverem em execução de outra demanda ou ainda, quando o acionamento de colaboradores na residência para composição de equipe.

- **Centro de Operação Integrado - COI**

É a área responsável pela supervisão, coordenação, orientação e comando das atividades relativas à operação realizada no sistema elétrico da Elektro 24 horas 7 dias por semana.

- **Equipes de Sobreaviso**

Equipes na modalidade de trabalho em que o colaborador mesmo em período de descanso, fica à disposição da Operação da Elektro aguardando o acionamento. Essas são equipes pré-determinadas pela UTD's e encaminhadas ao COI com antecedência através do formulário EKT-FRO-024.

- **Matriz de Decisão do COI**

Ferramenta utilizada no Centro de Operação para uniformizar as tratativas de acionamento de recurso pelo COI, definindo também regras de extensão de jornada de equipes para atendimento dos eventos de redes pendentes. Essa matriz está detalhada no anexo I desta EKT-OT-CDO-004

- **Time-Line UTD**

Formulário EKT-FRO-025 com a linha do tempo dos colaboradores e equipes acionadas para estratégia de restabelecimento e apoio ao atendimento dos eventos consequentes de crise e temporais nas UTD's. para auxiliar na gestão e controle do COI.

4. DESCRIÇÃO DAS ETAPAS

4.1. Controle de acesso e organização dentro da sala do Centro de Operações

O acesso a sala do Centro de Operações é restrito através de controle eletrônico, por meio de crachá, limitado aos colaboradores lotados na Gerência de Operações.

	MACROPROCESSO: CDO - Controle e Desempenho Operacional	CÓDIGO: EKT-OT-CDO-004	
	PROCESSO: Monitoramento do Sistema Elétrico	REV.:	Nº PÁG.:
SUBPROCESSO: Supervisão do Sistema Elétrico		DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026	
DESCRIÇÃO: Sistemática de Atuação e Plano de Crise da Gerência de Operações		APROVADOR: Erik Linguester	

O controle e liberação de acesso a visitas ou colaboradores de outras áreas é de responsabilidade do Tempo Real.

A atualização do registro e restrição de acesso eletrônico é de responsabilidade do Engº Especialista.

4.2. Premissas da COI – Centro de Operação Integrado

Nenhuma intervenção pode ser executada no sistema elétrico sem expressa autorização do GOD, exceto nos casos:

- a)** De emergência com risco à vida humana
- b)** Dos serviços executados na rede de baixa tensão em regime de BT energizado
- c)** Do atendimento a eventos “acidentais” cuja abrangência seja transformador seguindo as premissas descritas na EKT-OT-CDO-012 - *Segurança na Operação e Manutenção do Sistema Elétrico Neoenergia ELEKTRO* e das chaves fusíveis seguindo as premissas descritas na EKT-OT-CDO-003 - *Supervisão da Execução de Serviços Emergenciais SE/LT e Redes / Recomposição do sistema de Distribuição da Elektro / Restabelecimento de Banca de Capacitores, Postos de Transformação e Ramais Primários quando de Rompimento de elo Fusível / Restabelecimento de Cabinas em Edifícios Residenciais e ou Comerciais de Responsabilidade da Elektro*
- Toda demanda planejada antecipadamente deverá ser despachada para as equipes previstas, dentro do horário, exceto nos casos em que o recurso planejado não for disponibilizado ou em situações de crise na unidade de negócio que impliquem em realocação das equipes para atendimento de demandas não previstas.
- O despacho da demanda pendente e não planejada deverá ser executado conforme as notas de prioridade e roteirização, sendo que o COI poderá recrutar qualquer equipe para realizar a atividade de restabelecimento, quando este o julgar necessário com base nas premissas e matrizes pré-definidas nesta instrução operativa.

	MACROPROCESSO: CDO - Controle e Desempenho Operacional	CÓDIGO: EKT-OT-CDO-004	
	PROCESSO: Monitoramento do Sistema Elétrico	REV.:	Nº PÁG.:
SUBPROCESSO: Supervisão do Sistema Elétrico		DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026	
DESCRIÇÃO: Sistemática de Atuação e Plano de Crise da Gerência de Operações		APROVADOR: Erik Linguester	

- Os Operadores devem estar treinados e capacitados para as funções a serem executadas dentro da operação, sendo elas, Redes, Subestações ou Linhas de Transmissão.
- Nos equipamentos em que houver sistema de comando/supervisão, o COI terá a prioridade de comando. Em caso de falha na comunicação no sistema de telecomando/supervisão, o COI poderá recrutar uma equipe habilitada e capacitada para executar as manobra e comandos nos equipamentos.
- A coordenação das equipes em tempo real para o atendimento das demandas planejadas e não planejadas no SEP só podem ser executadas pela COI, qualquer mudança na estratégia por qualquer outra área deverá ser alinhada antes com Operador de Redes/Subestações e ou Analista/Front Office do Tempo Real.
- As equipes poderão ser acionadas pelo COI para atendimento fora de sua área geograficamente definida, conforme estratégia e necessidade de acordo com as premissas e matrizes pré-definidas nesta instrução.
- Para atendimento de Eventos Não Programados, deverão ser seguidos os procedimentos descritos na EKT-OT-PDS-006 - Programação de Intervenções no Sistema Elétrico / Programação da Operação.
- A Gerência de Operação é responsável pela informação dos serviços que estão em execução em Tempo Real, para solicitação de informações referentes a eventos já encerrados estas deverão ser enviadas a Gerência de Desempenho da Operação.
- Em situações de crise, com grandes volumes de eventos, pós-temporal ou consequência de estado de calamidade pública em determinada unidade de negócio, a Gerência de Operação, irá analisar e definir a estratégia por meio do Plano de Crise descrito nessa instrução.

	MACROPROCESSO: CDO - Controle e Desempenho Operacional	CÓDIGO: EKT-OT-CDO-004	
	PROCESSO: Monitoramento do Sistema Elétrico	REV.:	Nº PÁG.:
SUBPROCESSO: Supervisão do Sistema Elétrico	DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026		
DESCRIÇÃO: Sistemática de Atuação e Plano de Crise da Gerência de Operações	APROVADOR: Erik Linguester		

4.3. Funções Hierárquicas

4.3.1. Operador do COI

Operador habilitado em Redes Distribuição: Técnico habilitado para efetuar a gestão da demanda referente as redes de Distribuição em Baixa e Média tensão efetuando a coordenação do atendimento destas junto as equipes de campo, normalmente no regime de escalas 5x2, 6x3 e 6x4.

Operador habilitado em Redes Distribuição / Subestação e Linhas de transmissão: Técnico habilitado para efetuar a gestão da demanda referente as redes de Distribuição em Baixa e Média e tensão e das Subestações e Linhas de Transmissões da Rede AT Elektro, efetuando a coordenação do atendimento destas junto as equipes de campo, normalmente no regime de escalas 5x2, 6x3 e 6x4.

4.3.1.1. Funções Operador do COI

- Atender a demanda de serviços não planejados pendentes no posto de Operação conforme instruções operativas vigentes.
- Garantir o despacho da demanda planejada as equipes
- Analisar solicitações em Tempo Real solicitadas diretamente pelas Unidades de Negócio
- Interagir junto as equipes em campo, coordenando e direcionando as mesmas de forma a otimizar os recursos para atendimento das prioridades conforme premissas e matrizes vigentes nesta instrução.
- Reconhecer e analisar os alarmes em tempo real no Sistema de Supervisão Remoto, efetuando as tratativas necessárias para cada caso conforme premissas e matrizes descritas nesta instrução.

	MACROPROCESSO: CDO - Controle e Desempenho Operacional	CÓDIGO: EKT-OT-CDO-004	
	PROCESSO: Monitoramento do Sistema Elétrico	REV.:	Nº PÁG.:
SUBPROCESSO: Supervisão do Sistema Elétrico	DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026		
DESCRIÇÃO: Sistemática de Atuação e Plano de Crise da Gerência de Operações	APROVADOR: Erik Linguester		

- Analisar e realizar o restabelecimento de desligamentos acidentais de equipamentos seguindo as instruções operativas vigentes, inclusive efetuando manobras via Sistema de Supervisão Remoto quando este for possível.
- Manter atualizado o Sistema de Supervisão e Controle com as equipes efetivamente disponíveis para atendimento das diversas demandas pendentes.
- Reportar as situações críticas e problemas ao qual não consiga solucionar ao Analista e Front Office do tempo Real.

Analizar e realizar o restabelecimento de desligamentos acidentais priorizando, sempre que possível, os casos que envolvam segurança dos colaboradores ou população, afetem unidades consumidoras cadastradas como usuários de equipamentos de suporte à vida e para aquelas que prestem serviço essencial utilizando as informações cadastrais disponíveis no sistema técnico.

4.3.1.2. Troca de Turno Operadores COI

Na realização da troca de turno entre operadores COI devem ser claras e objetivas seguindo as premissas:

- Operador deve garantir que todos os eventos os quais foram atendidos durante seu turno foram encerrados no Sistema de Gestão de Eventos.
- Deve ser garantido também que todas as manobras realizadas em campo sejam atualizadas no Sistema de Supervisão, de maneira que a configuração em campo esteja exatamente igual em campo na rede física.
- Em casos de equipamentos Disjuntores, Religadores e Seccionalizadores desligados com restabelecimento em andamento, o operador só iniciará a passagem de turno para outro operador quando o trecho envolvido no desligamento já estiver em configuração radial no método de trecho a trecho descrito na EKT-OT-CDO-003 ou de comum acordo com operador sucessor com a ciência do Analista do Tempo Real e de maneira que não prejudique a segurança e o atendimento das equipes em campo que estão efetuando o restabelecimento.

	MACROPROCESSO: CDO - Controle e Desempenho Operacional	CÓDIGO: EKT-OT-CDO-004	
	PROCESSO: Monitoramento do Sistema Elétrico	REV.:	Nº PÁG.:
SUBPROCESSO: Supervisão do Sistema Elétrico		DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026	
DESCRIÇÃO: Sistemática de Atuação e Plano de Crise da Gerência de Operações		APROVADOR: Erik Linguester	

- No turno que se inicia às 07:00, o operador deverá logar a máquina conforme descrita nesta instrução e realizar o contato com operador que está encerrando o turno da madrugada, informando que está disponível para passagem de turno.
- No turno que se inicia às 15:00, sempre que houver uma outra máquina disponível conforme escalação, o operador deverá logar a mesma e só então iniciar o recebimento do turno, durante este período o operador antecessor permanece logado e só realiza o logoff da máquina que está, quando efetivamente realizada a passagem de turno.
- Quando não houver máquina disponível, o operador antecessor deve efetuar o logoff da máquina e aguardar operador sucessor logar e só então ele iniciará a passagem do turno.
- No turno que se inicia às 23:00, os operadores deverão logar a máquina conforme descrito nesta instrução e antes de assumir o posto de rede deverão realizar o recebimento do turno do operador de Subestações e LT. s, em seguida, deve verificar com Analista de Tempo Real as informações relevantes ocorridas no turno. Após deve iniciar o recebimento do turno dos operadores de Rede, efetuando o contato via fone com eles.

4.3.2. Operador de Recuperação de Perdas

- Técnico (AT) habilitado em Alta Tensão, responsável pela gestão e monitoramento de possíveis perdas e desvios de consumo de telemedições dos clientes grupo A.

4.3.3. Funções Operador Recuperação de Perdas

- Monitoramento em Tempo Real dos dados de consumo das telemedições dos clientes do grupo A em busca de possíveis desvios e/ou perdas.
- Identificar e planejar OS de Fiscalizações para equipes de campo (Técnicos AT).
- Auxiliar remotamente nas inspeções, com suporte das áreas funcionais (Logística, Segurança Patrimonial, jurídico etc.), agilizando e garantindo a realização das inspeções em campo pelas equipes de AT.
- Apoio no planejamento de outras demandas as equipes de campo (Técnicos AT's), cortes, desligamentos, leituras etc.

	MACROPROCESSO: CDO - Controle e Desempenho Operacional	CÓDIGO: EKT-OT-CDO-004	
	PROCESSO: Monitoramento do Sistema Elétrico	REV.:	Nº PÁG.:
SUBPROCESSO: Supervisão do Sistema Elétrico		DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026	
DESCRIÇÃO: Sistemática de Atuação e Plano de Crise da Gerência de Operações		APROVADOR: Erik Linguester	

- Analisar solicitações em Tempo Real, feitas diretamente pelas Unidades de Negócio, Técnicos de ATs e Gerência de Gestão da Receita Elektro.
- Interagir junto as equipes de AT em campo, coordenando e direcionando as mesmas de forma a otimizar os recursos para atendimento das prioridades conforme premissas e matrizes vigentes, multiplicando as informações e o seu conhecimento técnico.

4.3.4. **Analista Tempo Real - Escala 6x3**

- Piloto do Tempo Real é o responsável pelo apoio técnico e dos indicadores estratégicos do Centro de Operação - Tempo Real, trabalhando em regime de escala 6x3 junto a um time de 12 operadores.

4.3.4.1. **Funções Analista Tempo Real**

- Responsável pelo apoio técnico aos operadores em Tempo Real com base nas orientações técnicas vigentes referente a atividade, com análise de cada caso de forma independente visando uma solução de forma benéfica com os valores e estratégias da empresa.
- Elaborar e atualizar escalação dos postos de trabalho dos operadores de Rede/Subestações em Tempo Real.
- Apoio ao Analista Comercial na elaboração e atualização a médio e longo prazo na escala da COI.
- Monitorar os postos de operação de forma a identificar situações de crise que gere a necessidade de remanejamento da demanda dos operadores.
- Identificar a necessidade de abertura de postos adicionais dentro da COI e efetuar o acionamento dos operadores seguindo a estratégia adotada pela Gerência.

	MACROPROCESSO: CDO - Controle e Desempenho Operacional	CÓDIGO: EKT-OT-CDO-004	
	PROCESSO: Monitoramento do Sistema Elétrico	REV.:	Nº PÁG.:
SUBPROCESSO: Supervisão do Sistema Elétrico		DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026	
DESCRIÇÃO: Sistemática de Atuação e Plano de Crise da Gerência de Operações		APROVADOR: Erik Linguester	

- Identificar junto ao operador a necessidade de recursos adicionais nas unidades de negócio conforme as premissas e matrizes descrita nesta instrução negociando se necessário recurso extras junto ao Técnico Especialista/ Supervisor e Gerente de Distribuição.
- Monitorar em conjunto com os operadores à demanda pendente e os recursos disponíveis fazendo uma gestão e controle dos indicadores estratégicos sob gestão do COI seguindo objetivos estabelecidos pela empresa.
- Monitorar o IEC – Índice de Esforço ao cliente afim de garantir o atendimento e satisfação ao cliente.
- Interagir com a Supervisão de Análise e Planejamento da Operação analisando e conduzindo eventuais alterações ou necessidades ocorridas em Tempo Real.
- Interagir com a Gerência de Desempenho da Operação afim de reportar eventuais informações para gestão de análise e desempenho da equipe ao qual faz parte.
- Interagir com Analistas de Contas referentes a informações e atendimentos de clientes VIP01.
- Interagir com os Suportes da CEC (Centro de Experiência do Cliente) e CAC (Centro de Atendimento ao Cliente) dando suporte e subsidiando informações solicitadas.
- Elaborar plano estratégico junto ao Gerente e Engº Especialista para o desenvolvimento técnico e pessoal contínuo dos operadores da equipe o qual faz parte.
- Reportar situações que envolvam a gestão de pessoas ao Gerente do COI e problemas de gestão técnica ao Engº Especialista do COI.

	MACROPROCESSO: CDO - Controle e Desempenho Operacional	CÓDIGO: EKT-OT-CDO-004	
	PROCESSO: Monitoramento do Sistema Elétrico	REV.:	Nº PÁG.:
SUBPROCESSO: Supervisão do Sistema Elétrico		DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026	
DESCRIÇÃO: Sistemática de Atuação e Plano de Crise da Gerência de Operações		APROVADOR: Erik Linguester	

4.3.4.2. Troca de Turno Analista Tempo Real

- Nas trocas de turno entre os Analistas de Tempo Real ou entre o Analista de Tempo Real e o Front-Office responsável pela equipe 6x4 (turno da madrugada), as informações devem ser claras e objetivas com foco em:
- Segurança: Eventos ou situações ocorridas dentro do turno que envolveram algum problema envolvendo segurança.
- CHI: Eventos pendentes ou que já foram encerrados, porém que contribuíram de forma impactante no DEC com CHI.s muito altos.
- TMA: Eventos pendentes com TMA alto, tratativas ou justificativas efetuadas durante o turno.
- Eventos Prioritários: Eventos pendentes envolvendo Clientes VIP ou que podem causar algum impacto negativo a empresa em caso de demora no atendimento.
- Oportunidades: Situações em que ocorreu uma oportunidade de melhoria no processo por parte da Gerência de Operações ou da Região e a tratativa que foi realizada no Tempo Real.

4.3.5. Analista Comercial – 5x2

- Responsável pelo apoio na Gestão Comercial e indicadores estratégicos da demanda planejada pela área do D2 e na implantação de melhorias e novas ferramentas e tecnologias na Gerência de Operação.

4.3.5.1. Funções Analista Comercial

- Apoio técnico aos operadores em Tempo Real com base nas orientações técnicas vigentes referente a atividade, com análise de cada caso de forma independente visando uma solução de forma benéfica com os valores e estratégias da empresa.
- Elaborar e realizar a estratégia de escala do centro de operação, a fim de controlar a atualização de férias, substituições e convocações a curto, médio e longo.

	MACROPROCESSO: CDO - Controle e Desempenho Operacional	CÓDIGO: EKT-OT-CDO-004	
	PROCESSO: Monitoramento do Sistema Elétrico	REV.:	Nº PÁG.:
SUBPROCESSO: Supervisão do Sistema Elétrico		DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026	
DESCRIÇÃO: Sistemática de Atuação e Plano de Crise da Gerência de Operações		APROVADOR: Erik Linguester	

- Monitorar e dar suporte aos operadores referente a demanda comercial planejada, liminares, ouvidoria, eventos críticos ANEEL e ARSESP.
- Preparar, dar suporte ao desenvolvimento dos estagiários técnicos dentro da Gerência de Operação.
- Identificar junto ao operador oportunidades de melhoria no planejamento e distribuição da demanda comercial planejada no Curto Prazo.
- Interagir com Analista de Tempo Real para verificar oportunidades das equipes dedicadas na demanda comercial para apoio nas demandas não programadas.
- Interagir com as Unidades de Negócio afim de alertar sobre previsões climáticas que poderão acarretar uma elevação na demanda de eventos accidentais.
- Controlar as compras e distribuição dos uniformes na Gerência de Operação.
- Efetuar Controle financeiro junto ao Gerente do COI referente aos gastos com OPEX.
- Interagir e dar suporte as outras áreas afins de para melhoria dos processos e inclusão de novas tecnologias dentro da Gerência de Operação.

4.3.6. Engenheiro Operação

- Engenheiro de Operação do COI é o responsável pelo suporte técnico, monitoramento e qualidade do time de Operadores e Analistas do Tempo Real.

4.3.6.1. Funções Engenheiro

- Dar suporte técnico no monitoramento do Centro de Operação;
- Análise técnica de contingenciamento nos restabelecimentos de grande impacto;

	MACROPROCESSO: CDO - Controle e Desempenho Operacional	CÓDIGO: EKT-OT-CDO-004	
	PROCESSO: Monitoramento do Sistema Elétrico	REV.:	Nº PÁG.:
SUBPROCESSO: Supervisão do Sistema Elétrico		DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026	
DESCRIÇÃO: Sistemática de Atuação e Plano de Crise da Gerência de Operações		APROVADOR: Erik Linguester	

- Tratar com órgãos reguladores (ANEEL, ARSESP e AGEMS), Operador Nacional do Sistema (ONS), Grandes Clientes, demais Distribuidoras, Permissionárias e Transmissoras;
- Atuar no suporte e orientação técnica no desenvolvimento contínuo na operação de SE's e LT's (COS);
- Tratar com Supervisores e Gerentes Distribuição sobre restabelecimentos, atendimento das demandas diárias, bem como disponibilidade de recursos;
- Conduzir, revisar e garantir a Operacionalização do PCN;
- Elaborar planos de ações em conjunto com outras áreas da Empresa para buscar o cumprimento das metas;
- Dar suporte, acompanhar e propor melhorias nas ferramentas e sistemas de Operação;
- Propor e implantar novas tecnologias e revisão de processos, visando desenvolvimento, melhorias e inovação na Operação;
- Fazer acompanhamento de Qualidade e Segurança na Operação, atuando nos feedbacks e desenvolvimento do time de Operadores e Analistas do Tempo Real.

4.3.7. Engenheiro Especialista COI

- Engenheiro Especialista do Centro de Operação Integrado é o responsável pela gestão e suporte técnico, monitoramento e qualidade do time de Engenheiros, Analistas, Técnicos e Operadores.

	MACROPROCESSO: CDO - Controle e Desempenho Operacional	CÓDIGO: EKT-OT-CDO-004	
	PROCESSO: Monitoramento do Sistema Elétrico	REV.:	Nº PÁG.:
SUBPROCESSO: Supervisão do Sistema Elétrico	DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026		
DESCRIÇÃO: Sistemática de Atuação e Plano de Crise da Gerência de Operações	APROVADOR: Erik Linguester		

4.3.8. Gerente Operação - COI

- Gerente de Operação - COI é o responsável pela supervisão, coordenação, orientação e comando das atividades relativas à operação realizada no sistema elétrico da Elektro, além da gestão técnica e de pessoas do Centro de Operação.

4.4. Sistemática de Atuação do COI – Procedimentos Operacionais

- O atendimento de eventos de rede deve ocorrer conforme EKT-OT-CDO-012 -. Abaixo seguem instruções de como o CDO deve atuar:

4.4.1. Despachos

4.4.1.1. Despacho Automático da Demanda Planejada

- O despacho da demanda planejada será executado automaticamente pelo sistema, conforme definido pela área de planejamento, sem a necessidade de intervenção dos operadores, exceto nos casos de falha de comunicação [Despachos Não Realizados – DNR] ou pela ausência das equipes previstas durante a fase de planejamento. O despacho automático, para esta demanda, dependerá única e exclusivamente da existência da comunicação e do login correto da equipe.

4.4.1.2. Despacho Automático da Demanda Não Planejada

- O despacho automático da demanda pendente não planejada poderá ocorrer sem a intervenção dos operadores, caso esteja configurado, levando em consideração:
 - O ponto da hierarquia organizacional.
 - Da característica da demanda.

	MACROPROCESSO: CDO - Controle e Desempenho Operacional	CÓDIGO: EKT-OT-CDO-004	
	PROCESSO: Monitoramento do Sistema Elétrico	REV.:	Nº PÁG.:
SUBPROCESSO: Supervisão do Sistema Elétrico	DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026		
DESCRIÇÃO: Sistemática de Atuação e Plano de Crise da Gerência de Operações	APROVADOR: Erik Linguester		

- Os parâmetros de priorização/roteirização
- A disponibilidade de comunicação
- A disponibilidade das equipes
- O tempo hábil de trabalho, a caracterização e a área de atuação das equipes.

4.4.1.3. Despacho Manuel da Demanda Planejada

- Somente para a demanda não despachada, em função de falha na comunicação [DNR] e ou ausência de equipe prevista [replanejamento] justifica o despacho manual.

4.4.1.4. Despacho Manual de Demanda Não Planejada

- Levando em consideração a demanda pendente não planejada, o despacho manual poderá ocorrer de 03 formas:
 - Despacho por dados para equipes com Tablet com comunicação: O operador deverá executar a ação de enviar pelo sistema de gerenciamento de serviços um ou mais eventos de Rede para determinada equipe disponível, mas existe a necessidade de comunicação via VOZ.
 - Despacho por VOZ para equipes com Tablet sem comunicação: O operador deverá informar e orientar a equipe para que ela execute a ação no Tablet para o “Atendimento por Referência”. Para que este procedimento possa ser utilizado pelo eletricista em campo, o operador deverá informar o nº completo do Serviço de Rede a ser despachado, o tipo e subtipo da demanda, além de informar os dados necessários que facilitem a localização do reclamante. Em função das características dos dados necessários para o registro de informações em campo [formulários], este tipo de despacho somente deverá ser utilizado para serviços técnicos. O registro das informações deverá ser executado pelo operador [horários, causa, elemento falha, manobras e observações] e pelo eletricista em campo [materiais e serviços].

	MACROPROCESSO: CDO - Controle e Desempenho Operacional	CÓDIGO: EKT-OT-CDO-004	
	PROCESSO: Monitoramento do Sistema Elétrico	REV.:	Nº PÁG.:
SUBPROCESSO: Supervisão do Sistema Elétrico	DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026		
DESCRIÇÃO: Sistemática de Atuação e Plano de Crise da Gerência de Operações	APROVADOR: Erik Linguester		

- Despacho por VOZ para equipes sem Tablet: Este tipo de despacho se caracteriza para as equipes logadas pelo sistema de retaguarda e que estejam sem Tablet. Todo o registro das informações deverá ser feito pelos operadores, com exceção do apontamento de materiais e serviços, que ficarão sob a responsabilidade da equipe e do especialista da região para baixa posterior.

4.4.1.5. Despacho Manuel pela Unidade Territorial de Distribuição (UTD)

Os Técnicos Especialistas e Supervisores de UTD têm o acesso liberado para realização de despachos de **Eventos Acidentais**, porém a autorização para realização deles se limita a:

- Eventos Acidentais Isolados
- Eventos Acidentais vinculados a Setores de Transformadores

Evento Acidental vinculando em chaves Seccionadoras de Média Tensão, Religadores ou Disjuntores Alimentadores **somente** podem ser despachados pelo COI (Centro de Operações Integradas), o despacho destes eventos se realizado pela UTD é classificado como desvio de procedimento

NOTA: Eventos Programados e Não Programados: independente da abrangência (setor de transformador, chaves seccionadoras de média tensão e equipamentos) somente podem ser despachadas pelo Centro de Operações Integradas (**COI**).

4.4.1.6. Despacho Atendimento Já Executado – “Atendimento Passado”

- Esta modalidade de despacho caracteriza-se como sendo um despacho manual por VOZ, para equipes com ou sem PDA, com ou sem comunicação, mas obrigatoriamente utilizado somente para equipes que estejam disponíveis ou que estiveram logadas quando se caracterizou o atendimento em campo.

	MACROPROCESSO: CDO - Controle e Desempenho Operacional	CÓDIGO: EKT-OT-CDO-004	
	PROCESSO: Monitoramento do Sistema Elétrico	REV.:	Nº PÁG.:
SUBPROCESSO:	DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026		
DESCRIÇÃO:	APROVADOR: Erik Linguester		
Sistemática de Atuação e Plano de Crise da Gerência de Operações			

- Todo o registro das informações deverá ser feito pelos usuários do sistema de retaguarda, com exceção do apontamento de materiais e serviços, que ficarão sob a responsabilidade da equipe e do especialista da região para baixa posterior.

NOTA: Esta funcionalidade está disponível para ser utilizada em 2 situações:

- De crise, onde o operador está com alta demanda de tarefas sob sua responsabilidade e não foi possível o registro despacho/atendimento dos eventos em tempo real.
- Baixa de eventos como DSES - Evitado – Deslocamento sem Execução de Serviço – “EVITADO” – neste caso o operador deverá apontar:
 - **Material:** “Sem Material”
 - **Serviço:** “ Div - Diversos” – “Div_Desloc-DSSE – Div_Desloc_DSS_Evitado-DSES Evitado – OC cancelada após contatar cliente.

4.4.2. Informações do Sistema de Supervisão /Telecomando de SE/ Redes

- Deverá ser imediatamente avaliada a prioridade de atendimento da informação sinalizada e seguir conforme segue:

Desligamentos de equipamentos na SE

O operador de SE deverá gerar o evento no sistema de gerenciamento de eventos e inserir a proteção atuada (quando sinalizada ou informada pela supridora), efetuar a manobra de abertura do equipamento desligado no evento gerado e informar o operador de Redes para dar andamento ao restabelecimento conforme EKT-OT-CDO-003.

Desligamentos de equipamentos instalados ao longo da Rede MT

	MACROPROCESSO: CDO - Controle e Desempenho Operacional	CÓDIGO: EKT-OT-CDO-004	
	PROCESSO: Monitoramento do Sistema Elétrico	REV.:	Nº PÁG.:
SUBPROCESSO: Supervisão do Sistema Elétrico	DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026		
DESCRIÇÃO: Sistemática de Atuação e Plano de Crise da Gerência de Operações	APROVADOR: Erik Linguester		

O operador de Redes deverá gerar o evento no sistema de gerenciamento de eventos, efetuar a manobra de abertura do equipamento desligado e seguir o restabelecimento conforme EKT-OT-CDO-003.

Perturbações com religamento automático com sucesso em equipamentos Alimentadores – (Pique)

Nos piques de alimentadores em que haja a atuação do sistema automático de religamento com sucesso, o operador de SE deverá emitir um evento de Atuação Programada para inspeção visual da rede ligada, informando no campo de observação o horário do ocorrido e a informação de proteção quando sinalizada ou informada pela suprido.

Nota: Para religadores conectados ao longo da Rede MT, não se faz necessário abertura de eventos Programado para inspeção com a rede ligada

4.4.3. Emergências informadas pelas equipes de campo.

- As equipes de campo ao se depararem com algum fato que ocasione risco de segurança ou falha na rede/equipamento que podem provocar a interrupção imediata do fornecimento de energia devem comunicar o fato ao COI e aguardar autorização para regularização do problema.
- Caso o COI entenda que a execução imediata seja possível e necessária deverá ser gerada uma Atuação Não Programada e tratá-la conforme descrito abaixo.
- Caso na análise se entenda que não há risco imediato, o operador de redes deverá enviar a situação via e-mail para o Supervisor e Técnico Especialista da localidade para geração de PES (dentro ou fora do prazo) conforme EKT-OT-PDS-006 para posterior execução.

	MACROPROCESSO: CDO - Controle e Desempenho Operacional	CÓDIGO: EKT-OT-CDO-004	
	PROCESSO: Monitoramento do Sistema Elétrico	REV.:	Nº PÁG.:
SUBPROCESSO: Supervisão do Sistema Elétrico		DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026	
DESCRIÇÃO: Sistemática de Atuação e Plano de Crise da Gerência de Operações		APROVADOR: Erik Linguester	

4.4.4. Responsabilidades e Gestão no atendimento de eventos

- **Para eventos Programados** o operador de redes deverá analisar antecipadamente as condições descritas no PES e entender o trecho a ser liberado ou equipamento (os) a ser (em) bloqueado (os). nos casos de eventos programados
- **Para eventos Programados**, quando da entrada das equipes, as mesmas devem ser alertadas sobre a chave e horário das aberturas em tempo hábil para que a programação possa ser executada no prazo correto.
- **Para eventos Programados**, quando não ocorrer a entrada de equipes com antecedência de no mínimo 30 minutos, o operador deverá entrar em contato com Supervisor ou Técnico Especialista da região para verificar quem serão as equipes que estarão envolvidas na programação e o motivo de não contatarem o COI informando seu deslocamento ou definir junto aos mesmos o cancelamento.
- **Eventos Programados e Não Programados:** independente da abrangência (setor de transformador, chaves seccionadoras de média tensão e equipamentos) somente podem ser despachadas pelo Centro de Operações Integradas (**COI**) para que os registros de produtividade possam ser adequadamente realizados,
- **Para eventos Programados** o operador deve verificar os horários programados e manter as informações de previsão de término sempre atualizadas para subsidiar as áreas de Atendimento ao Cliente. (CEC e CAC)
- **Para eventos Programados** em que houver desvio nos horários de abertura e/ou fechamento, deve ser inserida dentro da observação do evento, o motivo e o responsável que informou o motivo deste atraso.
- **Para eventos Programados** envolvendo apenas a condição de bloqueios de religamento automático para execução em regime de Linha Viva, caso ele não seja solicitado até o horário programado, o mesmo deverá ser cancelado.

	MACROPROCESSO: CDO - Controle e Desempenho Operacional	CÓDIGO: EKT-OT-CDO-004	
	PROCESSO: Monitoramento do Sistema Elétrico	REV.:	Nº PÁG.:
SUBPROCESSO: Supervisão do Sistema Elétrico		DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026	
DESCRIÇÃO: Sistemática de Atuação e Plano de Crise da Gerência de Operações		APROVADOR: Erik Linguester	

- **Eventos Programados, Não programados e Acidentais** O atendimento, resgate/rejeição e encerramento somente é permitido pelas equipes em campo através do Tablet ou pelo controlador do COI através do Sistema de Supervisão de Serviços (InGRID), **a UTD não tem autorização para realizar atendimentos ou encerramentos através do Sistema de Supervisão de retaguarda.**

4.4.5. Liberação ou manutenção de SE / LT em regime de emergência ou aproveitamento

- Os pedidos de liberação ou manutenção de urgência ou aproveitamento para SE/LT deverão ser formalizados via e-mail ou via fone pelo Eng. de SE/LT. Constatado risco imediato de segurança ou ao sistema elétrico, deve providenciar a liberação em regime de emergência.
- Toda liberação de urgência em que as manobras não estejam contempladas no manual da SE, o operador deverá programar e passar para o Front Office de SE conferir. Em seguida as manobras devem ser aprovadas pelo Engenheiro do COI. Após aprovação, a programação de manobras deve ser alinhada junto a equipe executante.
- O Analista de Tempo Real do COI deve incluir evento do tipo Atuação Não Programada ou Incidência com os itens de manobra e informar o operador sobre os detalhes da liberação. Nestas ocorrências devem constar todos os dados necessários para o entendimento dos fatos, como a equipe que executará a manobra, equipe que executará o serviço, período da liberação, solicitante, causa, motivo da urgência etc.
- Preferencialmente, o Analista de Tempo Real do COI deve designar um operador para a confecção da liberação solicitada, para que desta forma a equipe mantenha a prática de análise e manobras, estando sempre apta a operar o sistema.

	MACROPROCESSO: CDO - Controle e Desempenho Operacional	CÓDIGO: EKT-OT-CDO-004	
	PROCESSO: Monitoramento do Sistema Elétrico	REV.:	Nº PÁG.:
SUBPROCESSO: Supervisão do Sistema Elétrico		DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026	
DESCRIÇÃO: Sistemática de Atuação e Plano de Crise da Gerência de Operações		APROVADOR: Erik Linguester	

4.4.6. Liberação ou manutenção de Redes em regime de emergência.

- Os casos que serão tratados como emergência serão aqueles o qual é constatado risco imediato a vida ou a equipamentos conectados à rede elétrica. Após a solicitação da equipe ou responsável da UTD, o operador de Redes deve efetuar a seguinte análise:

CHI envolvido

- Maior que 100 CHI – Repassar o caso para verificação do analista de Tempo Real;
- Menor que 100 CHI – Continuar análise conforme este Item 2.3

Tipo de Cliente envolvido no desligamento

- **Cliente VIP-01** – Encaminhar caso para Analista de Tempo Real afim de que ele envolva o Analista de contas para alinhamento prévio com cliente sobre o desligamento.
- **Cliente VIP-07** - Solicitar a equipe de campo o deslocamento até a unidade consumidora do cliente prioritário VIP-07 afim de alinhar com o mesmo a possibilidade do desligamento de emergência.
- Analisar possibilidade de manobras de transferência afim de diminuir o número de cliente envolvidos no desligamento.
- Analisar a possibilidade de acionamento de recurso extra no local para que o desligamento de emergência ocorra no menor tempo possível.

4.5. Bloqueios para Linha Viva

- Em atuações programadas envolvendo de equipes de linha viva e equipamentos especiais, a equipe deve ser alocada no evento referente ao número de confirmação e deve-se verificar por meio de ferramenta disponível no sistema de gestão da distribuição o equipamento que possuir religamento imediatamente anterior ao ponto de serviço a fim de bloqueá-lo. As

	MACROPROCESSO: CDO - Controle e Desempenho Operacional	CÓDIGO: EKT-OT-CDO-004	
	PROCESSO: Monitoramento do Sistema Elétrico	REV.:	Nº PÁG.:
SUBPROCESSO: Supervisão do Sistema Elétrico		DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026	
DESCRIÇÃO: Sistemática de Atuação e Plano de Crise da Gerência de Operações		APROVADOR: Erik Linguester	

confiabilidades de referência devem ser confirmadas no físico pelo colaborador e visualizado no sistema de gestão de distribuição pelo operador de redes a fim de verificar a existência de cruzamentos ou circuitos duplos.

- Caso haja trecho manobrado de forma que a proteção a ser bloqueada esteja com cargas além da configuração normal, o Supervisor/Especialista da UTD deverá ser alertado da solicitação e consultado da liberação do bloqueio.
- Quando houver trabalhos em chaves NA, confirmar se a equipe irá trabalhar neste ponto ou é apenas referência. Uma vez confirmado, deve-se verificar por meio de ferramenta disponível no sistema de gestão da distribuição o equipamento que possuir religamento imediatamente anterior ao ponto do serviço nos dois sentidos a fim de bloqueá-los. Deve haver um evento para cada equipamento bloqueado, também deve-se fazer uma anotação em cada evento amarrando-os com a informação dos números de eventos gerados e da AES liberada, a equipe executante deve ser alocada nestes eventos
- Quando o trabalho for realizado em equipamentos especiais, deve ser confirmado com a equipe em campo o status do equipamento e compará-lo com o sistema de gestão da distribuição. Ao final dos serviços também deve ser verificado este mesmo status e caso haja alteração o mesmo deve ser manobrado também no sistema de gestão da distribuição e incluir/excluir restrição operativa quando necessário.
- No ato do bloqueio o operador deve inserir uma restrição operativa do equipamento bloqueado no Sistema de Supervisão de Equipamentos, anotando a data, número da AES, e responsável pelo serviço.
- No ato da liberação, deve ser anotado na observação do evento o nome e o número de contato via fone do guardião da vida, este procedimento visa um contato imediato com ele em caso de desligamento acidental do equipamento bloqueado.
- Quando houver dois ou mais eventos com solicitação de bloqueio envolvendo o mesmo equipamento, todas as tratativas devem ocorrer no primeiro evento liberado.

	MACROPROCESSO: CDO - Controle e Desempenho Operacional	CÓDIGO: EKT-OT-CDO-004	
	PROCESSO: Monitoramento do Sistema Elétrico	REV.:	Nº PÁG.:
SUBPROCESSO: Supervisão do Sistema Elétrico		DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026	
DESCRIÇÃO: Sistemática de Atuação e Plano de Crise da Gerência de Operações		APROVADOR: Erik Linguester	

- A cada nova liberação deve ser alocado a equipe no primeiro evento liberado, anotando o número do evento de origem, número do PES envolvido e a chave de referência. O evento de origem deve ser cancelado com a informação do número de evento ao qual o PES foi tratado.
- Quando da devolução de cada AES, deve ser finalizada o atendimento da equipe envolvida no evento pendente, permanecendo apenas as equipes que permanecem trabalhando no trecho com AES vigente. O evento só será encerrado quando todas as AES forem devolvidas e o evento encerrado.
- Nos equipamentos que não houver telecomando ou comunicação para execução do bloqueio de religamento remoto, o operador deverá solicitar equipe habilitada para efetuar o comando de bloqueio em campo direto no equipamento conforme EKT-OT-OPE-008.
- Para eventos Programados e Não Programados de Bloqueio para trabalhos em regime de Linha Viva envolvendo Automatismo Self-Healing, além da equipe operacional que efetuará o serviço em campo, o operador deverá também alocar no momento do bloqueio a equipe virtual SHE-001 caracterizando desta forma que além de bloqueio de religamento existe a condição de recomposição automática desabilitada.

4.6. Eventos envolvendo Desligamento Acidental de Subestações / Linhas de Transmissões

Para todos os eventos acidentais de desligamento de Subestações e Linhas de Transmissão, o operador de Subestações do COI deverá alocar neste evento a equipe Virtual de SE conforme procedimento descrito na EKT-OT-CDO-005

4.7. Eventos com Baixa de DSSE

As equipes Virtuais COD-91 a 99 são exclusivas para executar a baixa de eventos com a causa de **Deslocamento sem execução de serviço EVITADO**. Este é o único caso onde o operador irá inserir Material e Serviço conforme segue abaixo:

- **Material:** SEM MATERIAL

	MACROPROCESSO: CDO - Controle e Desempenho Operacional	CÓDIGO: EKT-OT-CDO-004	
	PROCESSO: Monitoramento do Sistema Elétrico	REV.:	Nº PÁG.:
SUBPROCESSO: Supervisão do Sistema Elétrico	DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026		
DESCRIÇÃO: Sistemática de Atuação e Plano de Crise da Gerência de Operações	APROVADOR: Erik Linguester		

- **Serviço:** DIV DESLOC-DSS EVITADO DDD0138 – OC CANCELADA APÓS CONTSTAR CLIENTE

4.8. Pendências em relação ao Cadastro Técnico

- Todas as pendências para a atualização cadastral devem ser apontadas no sistema de gestão da distribuição, em Serviços Técnicos Diversos (STD) tipo “Cadastro” subtipo “Atualização Cadastral Técnico”, com informações suficientes para possibilitar a correção sem necessidade de solicitação de nova verificação em campo.

4.9. Acionamento de Recursos adicionais pelo centro de operações

4.9.1. Escala de Trabalho

Para controle das equipes em escala de trabalho, as supervisões de serviços de distribuição deverão enviar mensalmente para o e-mail do Tempo Real, até o último dia útil do mês, as escalas de trabalho, incluindo as equipes de serviços de rede, equipes de inspeção e serviços de medição, instaladores de AT, equipes de SE/LTs, equipes de construção de redes, equipes de STCs, conforme formulário EKT-FRO-023.

4.9.2. Escala de Sobreaviso

Para controle dos colaboradores em regime de sobreaviso, as UTD's - Supervisões de Unidades de Negócio e Gerências de Unidades das SEs/LTs deverão informar as escalas de sobreaviso com antecedência mínima de dois dias do início do mesmo, conforme formulário EKT-FRO-024.

4.9.3. Time-Line

Planilha de controle dos colaboradores e recursos extras acionados inclusive de outras localidades, descritas em linha do tempo para a estratégia de restabelecimento e apoio ao atendimento dos eventos consequentes de crise e temporais nas UTD's. As Unidade de Negócio e Gerências de Unidades deverão informar e manter atualizadas as equipes acionadas através do e-mail Tempo Real, utilizando o formulário EKT-FRO-025.

	MACROPROCESSO: CDO - Controle e Desempenho Operacional	CÓDIGO: EKT-OT-CDO-004	
	PROCESSO: Monitoramento do Sistema Elétrico	REV.:	Nº PÁG.:
SUBPROCESSO: Supervisão do Sistema Elétrico		DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026	
DESCRIÇÃO: Sistemática de Atuação e Plano de Crise da Gerência de Operações		APROVADOR: Erik Linguester	

4.9.4. Abrangência e Recursos. Necessários

Para estabelecer a necessidade de recursos adicionais, devem ser consideradas as premissas descritas na Matriz de Decisão do COI conforme **anexo I - EKT-OT-CDO-004** e a capacitação das equipes adequadas às abrangências dos serviços de rede existentes.

4.9.5. Açãoamento

Após a caracterização da necessidade de recursos, o COI irá açãonar as equipes de serviço de redes disponíveis ou açãoamento da primeira equipe em folga seguindo a escala de trabalho, para este açãoamento deverão ser feitas até 3 tentativas de contato com cada eletricista, para compor essa equipe.

Em caso de insucesso no açãoamento ou necessidade de açãoamento de mais equipes, deve-se seguir o seguinte fluxo:

a) Eventos em Rede de Distribuição

Considerar o fluxo de açãoamento conforme Anexo 03 desta orientação técnica.

b) Eventos envolvendo SE

- 1^a Opção – EHD
- 2^a Opção – Técnico de SE
- 3^a Opção – Engenheiro de SE/LT
-

c) Serviços de Rede Comercial

- 1^a Opção - Técnico Especialista UTD
- 2^a Opção - Supervisor da UTD

4.9.6. Açãoamento de Supervisores/Gerentes fora do horário Comercial

Para açãoamento de **Técnicos Especialistas**, podemos efetuar o primeiro açãoamento via comunicação por dados no período das 07:30 às 18:00hs

Para açãoamento de **Supervisores**, podemos efetuar o primeiro açãoamento via comunicação por dados no período das 07:30 às 18:00hs. Caso não obtenha retorno em até 15 minutos, deveremos

	MACROPROCESSO: CDO - Controle e Desempenho Operacional	CÓDIGO: EKT-OT-CDO-004	
	PROCESSO: Monitoramento do Sistema Elétrico	REV.:	Nº PÁG.:
SUBPROCESSO: Supervisão do Sistema Elétrico	DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026		
DESCRIÇÃO: Sistemática de Atuação e Plano de Crise da Gerência de Operações	APROVADOR: Erik Linguester		

fazer a tentativa via telefone, considerando os mesmos horários citados para comunicação pelos canais digitais.

Para o acionamento de **Supervisores** fora do expediente, para eventos com impacto nos principais indicadores da Elektro devem ser analisados e os seguintes critérios:

Segurança:

COI deverá acionar recurso para todo evento de rede com informação crítica de risco de vida a população. Se o risco for à segurança das equipes de campo o Técnico Especialista ou Supervisor deverá ser acionado.

Acionamento por Desligamento de Equipamentos:

Caso o desligamento ocorra dentro do período das 07:30 até as 18:00hs e tenha sucesso no acionamento dos recursos, a comunicação do desligamento será efetuado somente por comunicação por dados de forma automática a partir da geração do evento em sistema técnico e registro da interrupção.

Se o COI não conseguir acionar os recursos disponíveis na escala, o Técnico Especialista ou o Supervisor deverá ser contatado e esse por sua vez fará uma ponte para os acionamentos.

Para Desligamentos de Subestações, Alimentadores, Equipamentos Religadores, Seccionalizadores independente da provável causa, o Supervisor deverá ser informado pelo COI a fim de apoio e acompanhamento conforme matriz de comunicação.

Acionamento por Vinculações, CHI e Transgressão de Multa:

Seguem critérios para definição de acionamentos e comunicação quando estiver previsto que os eventos possam causar os seguintes impactos:

- **Evento maiores que 300 CI** em períodos secos (Abril a Setembro)
- **Eventos maiores que 500 CI** para períodos chuvosos (Outubro a Março),
- **Eventos acima de 100 CHI até às 08:30:** O COI deve estender jornada ou antecipar horário de entrada equipe para eventos acima de 100 CHI;
- **Acima de R\$ 300,00 até às 08:30:** COI deverá acionar recurso para eventos cujo prognóstico de multa seja superior a R\$ 300,00

	MACROPROCESSO: CDO - Controle e Desempenho Operacional	CÓDIGO: EKT-OT-CDO-004	
	PROCESSO: Monitoramento do Sistema Elétrico	REV.:	Nº PÁG.:
SUBPROCESSO: Supervisão do Sistema Elétrico		DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026	
DESCRIÇÃO: Sistemática de Atuação e Plano de Crise da Gerência de Operações		APROVADOR: Erik Linguester	

Nos casos abaixo não se fez necessário extensão de jornada, nem antecipação de recurso:

- **Eventos abaixo de 100 CHI até às 08:30:** A equipe cumprirá jornada normal de trabalho, sem extensão de jornada e não deverá ser acionada equipe extra.
- **Abaixo de R\$ 300,00 até às 08:30:** A equipe cumprirá jornada normal de trabalho sem extensão de jornada e não deverá ser acionada equipe extra.

HE – Hora Extra:

Caso haja necessidade de extensão de jornada das equipes do COI e/ou de campo, elas deverão cumprir os limites de jornada de trabalho (máximo de até 10h) e descanso de 11h.

NOTA:

- a) Para acionamento dos Técnicos Especialistas ou Supervisores, os horários para contato deverão ser respeitados conforme item 4.9.6 desta instrução.
- b) Quando a UTD estiver caracterizada em momento de crise conforme tabela do plano desta instrução, o acionamento de Supervisores por vinculações não será necessário.

Contatos UTD x COI

Para contatos ao COI pela UTD seguir conforme orientação a seguir:

Motivação	Remetente	Destinatário	Meio de Comunicação
Informações sobre demandas técnicas, comerciais e restabelecimento	Eletricistas	Operador	Comunicação por dados / Rádio / Telefonia
Informações sobre demandas técnicas, comerciais e restabelecimento	Supervisor / Técnico Especialistas	Operador	Comunicação por dados

	MACROPROCESSO: CDO - Controle e Desempenho Operacional	CÓDIGO: EKT-OT-CDO-004	
	PROCESSO: Monitoramento do Sistema Elétrico	REV.:	Nº PÁG.:
SUBPROCESSO: Supervisão do Sistema Elétrico		DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026	
DESCRIÇÃO: Sistemática de Atuação e Plano de Crise da Gerência de Operações		APROVADOR: Erik Linguester	

Apoio ou ponte para as equipes de restabelecimentos	Supervisor / Técnico Especialistas	Operador	Dados / Telefonia
Informações sobre demandas técnicas, comerciais e restabelecimento	Supervisor / Técnico Especialistas	Tempo Real	Dados / Telefonia
Informações sobre demandas técnicas, comerciais e restabelecimento	Supervisor / Técnico Especialistas	Engenheiro Tempo Real	Telefonia
Informações sobre demandas técnicas, comerciais e restabelecimento	Gerentes / Superintendentes	Especialista Tempo Real / Gerente Tempo Real	Telefonia

4.10. Fluxo de Comunicação de Emergência e Urgência do Atendimento ao Cliente com o Centro de Operações Integradas

Para **emergências** (risco iminente) a vida descrita abaixo, a Central de Atendimento ao Cliente (CAC) deve entrar em contato imediato com o Centro de Operações pelo canal telefônico de emergência, a fim de agilizar as ações e tratativas que garantem o controle e ou eliminação do risco:

- Cabo rompido energizado sobre veículos ou máquinas, portão de casas, entrada de dependências de grande fluxo (escola, creches, mercados, lojas, entre outros),
- Cabo ao solo com acidente e/ou choque elétrico em pessoas e/ou animais;
- Cabo ao solo saindo fogo, fumaça ou informação que esteja energizado;
- Cliente reclamando mais que uma vez sobre risco de morte onde envolva cabo ao solo;
- Reclamações com risco vinda de bombeiros, polícias ou defesa civil.

O canal de comunicação **telefônico de emergência** com o Centro de Operações Integradas COI é:
(19) 3131-7099.

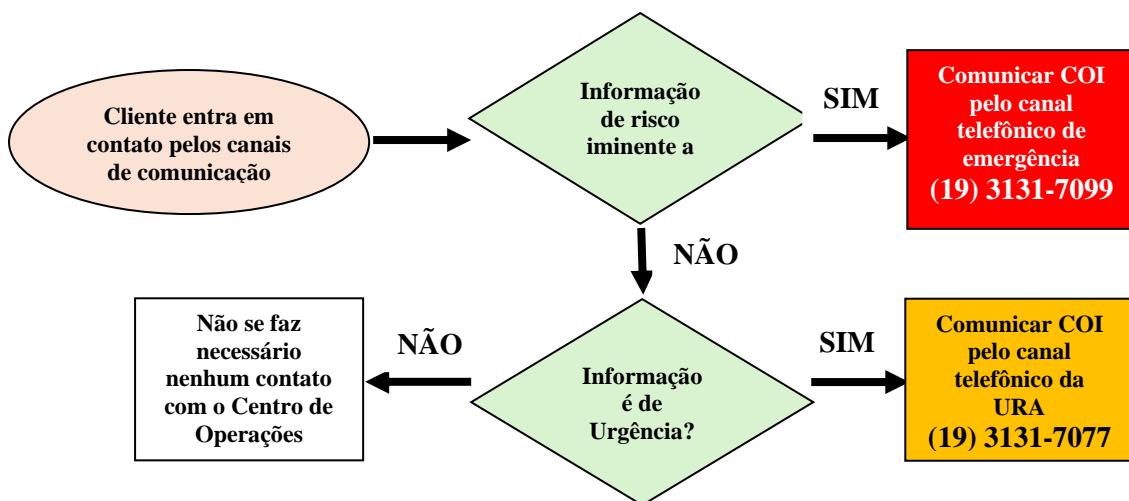
	MACROPROCESSO: CDO - Controle e Desempenho Operacional	CÓDIGO: EKT-OT-CDO-004	
	PROCESSO: Monitoramento do Sistema Elétrico	REV.:	Nº PÁG.:
SUBPROCESSO: Supervisão do Sistema Elétrico		DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026	
DESCRIÇÃO: Sistemática de Atuação e Plano de Crise da Gerência de Operações		APROVADOR: Erik Linguester	

NOTA: Caso fique evidente o risco e o local onde ele se encontra, após uma análise crítica o Centro de Operações pode abrir o equipamento supervisionado a montante do ponto em questão afim de desligar a rede, mesmo com prejuízo no fornecimento e indicadores.

Para **urgências** descritas abaixo a Central de Atendimento ao Cliente (CAC) deve entrar em contato imediato com o Centro de Operações pelo Telefone da URA Suporte CEC:

- Ofícios Públicos
- Falta de energia em locais com Provas Estaduais e Federais
- Informações com grandes impactos de Exposição a Mídias
- Falta de energia em clientes VIP07 e VIP10 – Com equipamento de Suporte a Vida e ou Hospitais e Pronto Socorros

O canal de comunicação **telefônico da URA Suporte CEC** com o Centro de Operações Integradas COI é: **(19) 3131-7077**



4.11. Plano de Crise – COI

Este plano de gestão de crise na operação estabelece critérios de criticidade da crise, definindo uma matriz de acionamento para suporte à tomada de decisão e ações básicas que devem ser

	MACROPROCESSO: CDO - Controle e Desempenho Operacional	CÓDIGO: EKT-OT-CDO-004	
	PROCESSO: Monitoramento do Sistema Elétrico	REV.:	Nº PÁG.:
SUBPROCESSO: Supervisão do Sistema Elétrico		DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026	
DESCRIÇÃO: Sistemática de Atuação e Plano de Crise da Gerência de Operações		APROVADOR: Erik Linguester	

executadas quando deflagrado estado de crise ou um cenário crítico que possa impactar o processo de operação da Elektro.

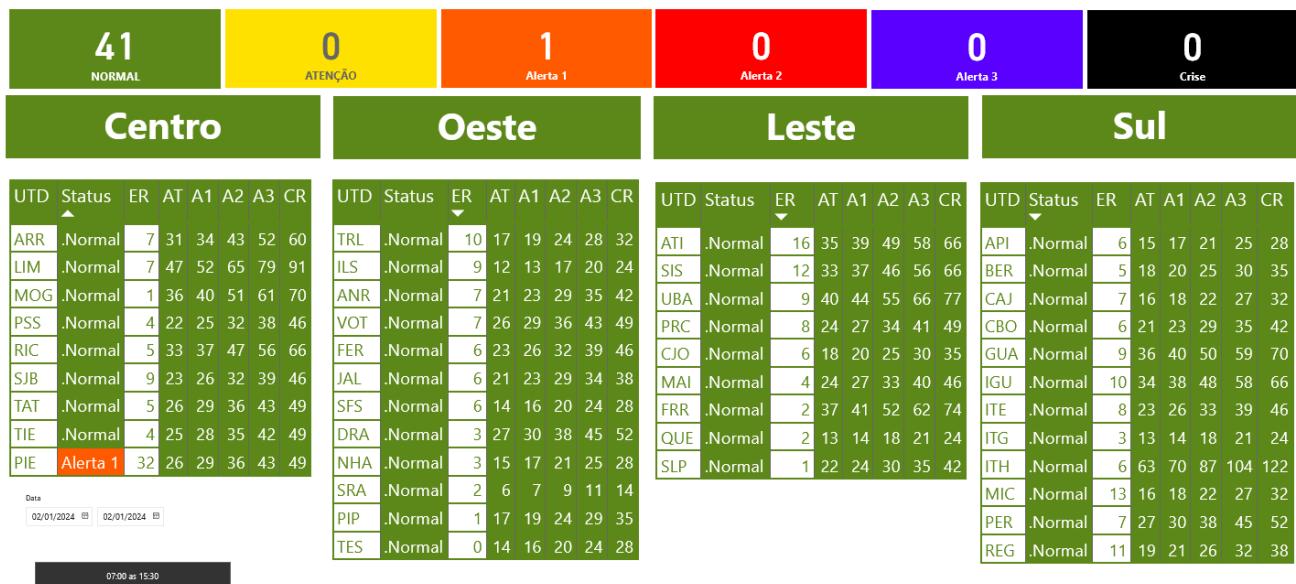
Painel de Crise

O painel de crise será utilizado como base para a definição de quando se dará início a uma crise no sistema de distribuição de energia elétrica, inicialmente o impacto da situação de crise é avaliada em relação à quantidade de eventos emergenciais. Neste contexto um segundo critério é adotado avaliando a quantidade de clientes afetados em relação ao total de clientes atendidos em cada UTD, Região ou Neoenergia Elektro. Este painel fornece informações em tempo real sobre o status do sistema, permitindo um entendimento rápido em que momento uma cada UTD, Região ou Neoenergia Elektro, assim como nível de criticidade com sinalização semafórica para os seguintes níveis de crise:

- **Atenção** – Amarelo
- **Alerta 01** - Laranja
- **Alerta 02** – Vermelho
- **Alerta 03** – Roxo
- **Crise** – Preto

SITUAÇÃO DA OPERAÇÃO			
CENTRO - OESTE Normal	0,029% 	ELEKTRO Normal	0,002... 
CENTRO 0,0611... Normal	OESTE 0,0024% Normal	LESTE - SUL Normal	0,002% 
LESTE 0,1494% Normal	SUL 0,0009% Normal		

	MACROPROCESSO: CDO - Controle e Desempenho Operacional						CÓDIGO: EKT-OT-CDO-004			
	PROCESSO: Monitoramento do Sistema Elétrico						REV.:	Nº PÁG.:		
SUBPROCESSO: Supervisão do Sistema Elétrico						05	32/41			
DESCRIÇÃO: Sistemática de Atuação e Plano de Crise da Gerência de Operações						DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026				
APROVADOR: Erik Linguester										



A identificação e a análise de riscos associadas à operação do sistema elétrico têm como objetivo subsidiar a tomada de decisão e a priorização das ações operacionais previstas neste plano.

A análise considera, de forma integrada, a localização geográfica, a natureza do risco, a frequência histórica de ocorrência e os impactos potenciais sobre o sistema elétrico, a segurança da população, o atendimento aos consumidores e os indicadores técnicos.

O mapeamento e tratamento dos ativos críticos estão disponíveis na orientação técnica EKT-OT-GOV-003 - PCN – Plano de Continuidade e Negócios - COI Neoenergia Elektro. Nesta orientação também são tratadas as ações necessárias em caso da indisponibilidade de Ativos, Pessoas, Sistemas ou Equipamentos garantindo a disponibilidade de recursos e infraestrutura necessários para a execução deste plano de crise.

Este plano é descrito em três etapas:

Pré-Crise:

- Monitorar as previsões meteorológicas através da CLIMATEMPO, analisando o monitoramento climático recebido através dos alertas de e-mails, SMS e notificações do aplicativo SMAC, prevendo a futura condição de risco para a operação. Quando de um alerta crítico, disparar com antecedência os alertas de temporais para toda Operação e para área de Atendimento ao Cliente através dos grupos de WhatsApp;

	MACROPROCESSO: CDO - Controle e Desempenho Operacional	CÓDIGO: EKT-OT-CDO-004	
	PROCESSO: Monitoramento do Sistema Elétrico	REV.:	Nº PÁG.:
SUBPROCESSO: Supervisão do Sistema Elétrico		DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026	
DESCRIÇÃO: Sistemática de Atuação e Plano de Crise da Gerência de Operações		APROVADOR: Erik Linguester	

- Garantir que não há retorno de manobras impactantes de CHI pendentes e nenhum circuito liberado e/ou impedido aguardando manobra;
- Analisar as intervenções programadas no momento que antecede o temporal com circuitos liberados, impedidos e bloqueados;
- Rever a escala dos operadores prevendo o temporal e garantir que os acionamentos aconteçam de forma rápida e antecipada frente aos desligamentos relevantes;
- Realizar um Check no sistema SCADA garantindo ao máximo a verificação de alarmes e comunicação dos equipamentos telecomandados, SEs, RLs, etc.;
- Garantir que os postos de operação COI - backup estejam em perfeitas condições de funcionamento (Infra e Sistemas TI e TO);
- Garantir que os acionamentos dos operadores aconteçam de forma rápida e antecipada aos desligamentos relevantes;
- Reforçar com toda a Operação o Cumprimento do Plano de Comunicação para que não haja excesso de ligações no COI buscando informações sobre a CRISE.

Garantir o envolvimento de todas as áreas e realizar as simulações anuais de acionamento do Plano de Crise, garantindo a preparação contínua para enfrentamento das situações críticas. Em caso da ocorrência de evento real com acionamento do Plano de Crise, esse acionamento cumpre o papel da simulação na prática, pois os procedimentos são aplicados integralmente. As simulações ou acionamentos do Plano de Crise garantem a capacitação e treinamento de todos os envolvidos em seu acionamento e seus resultados servirão como insumo para a revisão e atualização anual deste documento, garantindo a melhoria contínua no processo de atuação em situações de contingência.

Crise:

Contatar a região, UTD afetada pela CRISE e passar um panorama rápido da situação da CRISE;

	MACROPROCESSO: CDO - Controle e Desempenho Operacional	CÓDIGO: EKT-OT-CDO-004	
	PROCESSO: Monitoramento do Sistema Elétrico	REV.:	Nº PÁG.:
SUBPROCESSO: Supervisão do Sistema Elétrico		DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026	
DESCRIÇÃO: Sistemática de Atuação e Plano de Crise da Gerência de Operações		APROVADOR: Erik Linguester	

Dimensionar a quantidade de Postos de Operação, principalmente nas regiões, UTD's mais afetadas;

Priorizar com agilidade o primeiro atendimento aos eventos mais relevantes e de grandes impactos, cobrando uma previsão assertiva para conclusão;

Gerenciar o volume de equipes de restabelecimento em atendimento de acordo com a Matriz de CRISE;

Direcionar o acionamento de todas as equipes do Comercial STC, Manutenção Programadas e outras UTD's para apoio aos locais de CRISE de acordo com a Matriz, informando a área de Programação D2 / D18 para gerir e replanejar as atividades canceladas;

Garantir que todas as equipes disponíveis para operação não fiquem ociosas e sem serviço para atendimento.

Manter a Operação, Atendimento ao Cliente, Institucionais e Comunicação atualizada sobre o status e evolução da CRISE, através de Report's de hora em hora com apoio do Desempenho da Operação;

Alinhar com a UTD impactada uma divisão nos eventos de clientes isolados, para o direcionamento às equipes específicas, possibilitando assim o despacho em lote de ocorrências roteirizadas por poligonal;

Dimensionar e organizar posições e recursos no COI para realização de retenção de DSES - Evitado “Call-Back”;

Fazer gestão e monitoramento dashboard - “Dia Crítico”, direcionando e priorizando os recursos disponíveis para o pronto atendimento aos principais conjuntos afetados pela CRISE.

	MACROPROCESSO: CDO - Controle e Desempenho Operacional	CÓDIGO: EKT-OT-CDO-004	
	PROCESSO: Monitoramento do Sistema Elétrico	REV.:	Nº PÁG.:
SUBPROCESSO: Supervisão do Sistema Elétrico	DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026		
DESCRIÇÃO: Sistemática de Atuação e Plano de Crise da Gerência de Operações	APROVADOR: Erik Linguester		

Pós - Crise:

Reunir todo o Time e reconhecer o empenho e engajamento de todos durante a CRISE, citar exemplos que foram diferenciados e colher informações sobre pontos relevantes;

Mapear com o Time possíveis oportunidades de Segurança identificadas durante a CRISE, seja de Operação ou de campo das UTD's;

Elencar todas as oportunidades e pontos de atenção identificado durante a CRISE e direcionar ao Desempenho Operação para análise e providencias das ações;

Priorizar e executar o mais rápido possível os retornos de configuração “Manobras Pendentes” consequentes da CRISE;

Efetuar levantamento em conjunto com Desempenho Operação de todos os equipamentos e circuitos que ficaram com Restrição e/ou Impedidos por alguma avaria em função da CRISE e disparar notas corretivas para a programação;

Efetuar uma varredura no Sistema SCADA, principalmente nos circuitos e regiões mais afetadas pela CRISE visando verificar alarmes e/ou automatismos bloqueados e selados, evitando assim novos desligamentos;

Efetuar uma varredura no Sistema de Comunicação TO para identificar/ sanar possíveis falhas de comunicação

5. ELABORAÇÃO

- Gerência de Operação da Distribuição

	MACROPROCESSO: CDO - Controle e Desempenho Operacional	CÓDIGO: EKT-OT-CDO-004	
	PROCESSO: Monitoramento do Sistema Elétrico	REV.:	Nº PÁG.:
SUBPROCESSO: Supervisão do Sistema Elétrico		DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026	
DESCRIÇÃO: Sistemática de Atuação e Plano de Crise da Gerência de Operações		APROVADOR: Erik Linguester	

6. CONTROLE DE REGISTRO

CONTROLE DE REGISTROS						
Identificação	Responsável	Armazenamento	Proteção	Recuperação	Tempo de Retenção	Descarte
Orientação Técnica	Gerência de Operação da Distribuição	Arquivo – Sistema de Gestão Integrado - SGI	Senha de Acesso	Identificador do Documento	Indeterminado	Não se aplica

7. REFERÊNCIAS

- Não se aplica

8. CONTROLE DE ALTERAÇÕES

Revisão	Data	Alterações em relação à versão anterior
00	18/06/2021	Emissão do documento.
01	07/03/2022	Inclusão de informação do item 4.9.6 -Acionamento de Supervisores/Gerentes fora do horário Comercial – referente a acionamento por vinculações; Atualização da codificação do documento para adequação ao macroprocesso.
02	15/03/2024	Inclusão do item 4.4.1.5. Despacho Manuel pela Unidade Territorial de Distribuição (UTD) Revisão do item 4.4.4. Responsabilidades e Gestão no atendimento de eventos – Regras para despachos pela UTD
03	08/10/2024	Inclusão do painel de crise – Item 4,10 – Plano de Crise COI
04	09/04/2025	Atualização do item 4.9.5 Acionamento / Atualização do item 4.9.6 -Acionamento de Supervisores e Gerentes / Inclusão do anexo III – Matriz de Comunicação
05	28/01/2026	Atualização de nomenclaturas e revisão do item 11.1 – Anexo I - Matriz de acionamento

	MACROPROCESSO: CDO - Controle e Desempenho Operacional	CÓDIGO: EKT-OT-CDO-004	
	PROCESSO: Monitoramento do Sistema Elétrico	REV.:	Nº PÁG.:
SUBPROCESSO: Supervisão do Sistema Elétrico	DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026		
DESCRIÇÃO: Sistemática de Atuação e Plano de Crise da Gerência de Operações	APROVADOR: Erik Linguester		

9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- **DIS-PRO-CDO-001** – Monitoramento do Sistema Elétrico
- **EKT-OT-CDO-012** - Segurança na Operação e Manutenção do Sistema Elétrico ELEKTRO
- **EKT-OT-PDS-006** - Programação de Intervenções no Sistema Elétrico / Programação da Operação.
- **EKT-OT-CDO-003** - Recomposição do Sistema de Distribuição da Neoenergia Elektro
- **EKT-OT-GOV-003** - PCN - Plano de Continuidade de Negócios - COI Neoenergia Elektro

10. DOCUMENTOS ANTECESSORES

- **I-OPE-019** – Acionamento de Recursos Adicionais pelo Centro de Operação da Distribuição
- **OT-OPE-058** – Sistemática de Atuação do Centro de Operação
- **EKT-OT-OPE-011** - Sistemática de Atuação e Plano de Crise da Gerência de Operações

	MACROPROCESSO: CDO - Controle e Desempenho Operacional	CÓDIGO: EKT-OT-CDO-004	
	PROCESSO: Monitoramento do Sistema Elétrico	REV.:	Nº PÁG.:
SUBPROCESSO: Supervisão do Sistema Elétrico		DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026	
DESCRIÇÃO: Sistemática de Atuação e Plano de Crise da Gerência de Operações		APROVADOR: Erik Linguester	

11. ANEXOS

11.1. Anexo I – Matriz de Açãoamento

MATRIZ DE AÇÃOAMENTO							
DEC e DM							
Tipo de Evento	Urbano	Mínimo de Equipes	Rural	Mínimo de Equipes			
Desligamento Acidental DJ Alimentador	CI maior que 300	2 equipes	CI maior que 200	2 equipes			
Desligamento Acidental RL/SL	CI maior que 300	2 equipes	CI maior que 200	2 equipes			
Desligamento Acidental CC/C3/SM	CI maior que 300	2 equipes	CI maior que 200	2 equipes			
TMA							
Hora de Início do evento		Prazo de atendimento esperado					
Evento do dia anterior até as 07:30 do dia vigente		Deverá ser o primeiro evento a ser executado pela equipe com atendimento até as 11:00					
07:00 as 11:30		Atendimento até as 15:00 do dia					
11:30 as 15:00		Atendimento até as 18:00 do dia					
Após as 15:00		Atendimento até o final do dia vigente					
Eventos Rurais não são caracterizados como exceção							
22:00 as 07:00 - Operador deverá analisar, tipo de evento, situação de risco. provável vinculação, prognóstico de multa para tomada de decisão de extensão, antecipação ou acionamento de recurso em para atendimento.							
DEMANDA X RECURSO							
Subtipo do Evento			Qtd. mínima de equipes				
Desligamento Acidental SE			3				
Desligamento Acidental DJ Alimentador			2				
Desligamento Acidental RL/SL			2				
Desligamento Acidental CC/C3/SM			0,33				
Desligamento Acidental Transformador			0,33				
Evento Isolado			0,2				

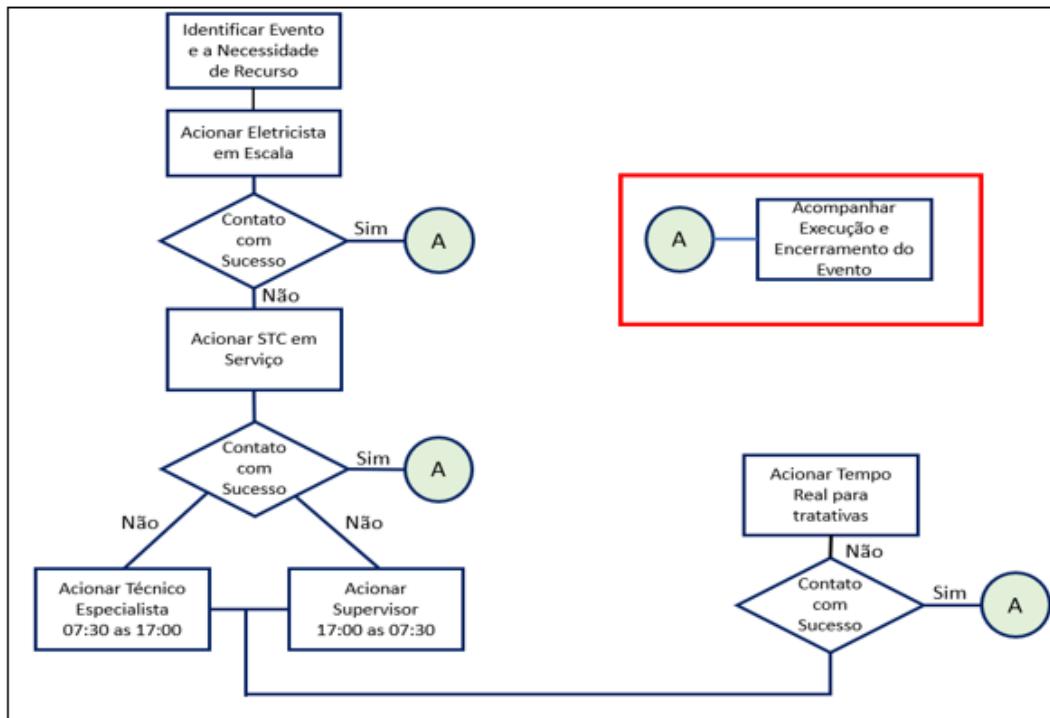
Além da matriz de açãoamento também deve ser levado em consideração no açãoamento e alocação de recursos de acordo com o Nível de Crise identificado conforme tabela a seguir:

	MACROPROCESSO: CDO - Controle e Desempenho Operacional	CÓDIGO: EKT-OT-CDO-004	
	PROCESSO: Monitoramento do Sistema Elétrico	REV.:	Nº PÁG.:
SUBPROCESSO: Supervisão do Sistema Elétrico		DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026	
DESCRIÇÃO: Sistemática de Atuação e Plano de Crise da Gerência de Operações		APROVADOR: Erik Linguester	

Nível de Crise	Ação Centro de Operação COI
Atenção	Monitoramento e execução das demandas programadas e emergenciais
Alerta 01	Extensão de turno e redistribuição logística das equipes
Alerta 02	Redirecionamento das equipes em atividades programadas, acionamento de recurso extra das UTD's, antecipação de turno dos operadores e eletricistas
Alerta 03	Direcionamento de todo o recurso disponível na UTD para atendimento de emergências e acionamento de recurso de outras UTD's
Crise	Açãoamento de recurso de outras distribuidoras do Grupo Neoenergia

	MACROPROCESSO: CDO - Controle e Desempenho Operacional	CÓDIGO: EKT-OT-CDO-004
	PROCESSO: Monitoramento do Sistema Elétrico	REV.: 05 Nº PÁG.: 40/41
SUBPROCESSO: Supervisão do Sistema Elétrico		DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026
DESCRIÇÃO: Sistemática de Atuação e Plano de Crise da Gerência de Operações		APROVADOR: Erik Linguester

11.2. Anexo II – Fluxo de Acionamento



11.3. Anexo III – Fluxo de Comunicação

MATRIZ DE COMUNICAÇÃO			
Horário de Acionamento	Cargo	Risco da Informação	Meio de Comunicação
Dias Uteis 07:30 as 18:00hs	Técnico Especialista	(Desligamentos / Demandas / Recursos)	Comunicação por dados
Dias Uteis 07:30 as 18:00hs	Técnico Especialista	(Riscos a Vida / Urgências)	Telefonia
Dias Uteis 18:00 as 21:00hs	Supervisor	(Desligamentos / Demandas / Recursos)	Comunicação por dados / Telefonia
Dias Uteis 18:00 as 21:00hs	Supervisor	(Riscos a Vida / Urgências)	Telefonia
Dias Uteis 21:00 as 07:30hs	Supervisor	(Desligamentos / Demandas / Recursos)	Comunicação por dados / Telefonia
Dias Uteis 21:00 as 07:30hs	Supervisor	(Riscos a Vida / Urgências)	Telefonia
Finais de Semana ou Feriados 07:30 as 21:00hs	Supervisor	(Desligamentos / Demandas / Recursos)	Comunicação por dados / Telefonia
Finais de Semana ou Feriados qualquer horário	Supervisor	(Riscos a Vida / Urgências)	Telefonia

*Para ações por comunicação por dados caso não obtenha retorno em até 15 minutos para informações importantes, deverá ser acionado o responsável via fone.

	MACROPROCESSO: CDO - Controle e Desempenho Operacional	CÓDIGO: EKT-OT-CDO-004	
	PROCESSO: Monitoramento do Sistema Elétrico	REV.:	Nº PÁG.:
SUBPROCESSO: Supervisão do Sistema Elétrico		DATA DE APROVAÇÃO: 28/01/2026	
DESCRIÇÃO: Sistemática de Atuação e Plano de Crise da Gerência de Operações		APROVADOR: Erik Linguester	